

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembuatan atau pengurusan SKCK di lingkungan Polri diatur oleh Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang tata cara penerbitan SKCK dan Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Pelayanan penerbitan SKCK sampai dengan tahun 2015 pelayanan permohonan di Kepolisian Resor Metro Bekasi belum dilakukan secara online.

Kepolisian Resor Metro Bekasi telah memperbarui layanan penerbitan SKCK dengan menambah pengurusan secara online. Namun hal tersebut tidak sesuai dengan keadaan di lapangan. Kenyataan di lapangan masyarakat masih saja melakukan pendaftaran manual padahal telah melakukan pendaftaran online, dikarenakan kurangnya ketelitian dalam membaca petunjuk dari aplikasi POLRI “PRESISI”. Dan juga masih ada masyarakat yang belum memahami bagaimana cara pembuatan SKCK secara *Online*.

Hal ini disebabkan oleh beberapa hal, antara lain lambatnya pelayanan SKCK secara manual yang disebabkan oleh jumlah loket pelayanan yang terbatas karena hanya ada 1 loket yang tersedia, Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang pelayanan SKCK *Online*; Kurangnya minat baca para pemohon SKCK untuk persyaratan pembuatan SKCK *Online*. Dampak dari kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang SKCK *Online* dan kurangnya minat baca para pemohon SKCK

untuk persyaratan SKCK *Online* dapat dilihat dari antrean pendaftaran permohonan pembuatan SKCK baru, karena kebanyakan pemohon masih mengajukan SKCK secara manual (*offline*). Banyaknya pemohon yang kurang dalam membawa persyaratan untuk membuat SKCK, salah dalam membawa persyaratan yang akan digunakan dalam permohonan SKCK, dan adanya kesalahan informasi dalam aplikasi “POLRI PRESISI” dimana pada persyaratan pembuatan SKCK baru pemohon diharuskan membawa pasfoto berlatar belakang merah dengan ukuran 4x6 sebanyak 5 lembar, sedangkan di Kepolisian Resor Bekasi diwajibkan membawa pasfoto sebanyak 6 lembar dengan ukuran dan latar belakang yang sama, serta antrean yang pernah terjadi karena adanya peningkatan kinerja sistem aplikasi yang dilakukan pada jam oprasional.

Kepolisian Republik Indonesia, umumnya disingkat menjadi Polri, adalah lembaga keamanan dan kepolisian negara Republik Indonesia yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat serta mengatur lalu lintas. Polri bertanggung jawab langsung kepada Presiden Republik Indonesia. Sebelum resmi menggunakan nama Polri, kepolisian Indonesia bernama Badan Polisi Nasional (BPN). Polri memiliki berbagai fungsi, termasuk penegakan hukum, perlindungan saksi dan korban, dan penguatan kerangka legislasi nasional, serta pencegahan ancaman domestik. Polri juga memiliki berbagai inisiatif dan program, seperti *Call Center* 110, Rekrutmen Polri, Aplikasi Presisi Polri, Polri TV, Pengaduan Masyarakat, dan surat keterangan catatan kepolisian Online, untuk meningkatkan interaksi dengan masyarakat dan meningkatkan efektivitas operasionalnya.

Penerapan efektivitas *e-government* dalam pelayanan publik dengan penggunaan teknologi dan informasi yang sudah diterapkan dari dulu hingga saat ini adalah SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) atau nama sebelumnya adalah SKKB (Surat Keterangan Kelakuan Baik), SKCK merupakan surat keterangan dari kepolisian yang diterbitkan dan berisi tentang informasi pemohon SKCK. Informasi yang dimaksud adalah informasi yang menjelaskan tentang ada tidaknya kasus kriminalitas atau kejahatan yang dilakukan oleh pemohon. SKCK sendiri biasanya diperlukan untuk melamar pekerjaan, imigrasi, mengadopsi anak, menikah dengan anggota TNI atau POLRI.

Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan salah satu aparaturnegara yang berperan dalam memelihara ketertiban dan keamanan masyarakat, menegakan hukum serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memelihara keamanan internal. Tugas polisi salah satunya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut pasal 13 Undang-Undang Kepolisian No.2 tahun 2002 tentang fungsi pokok Polri yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakan hukum, dan memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dari Kepolisian. Ini adalah bentuk pelayanan administrasi yang telah diadaptasi oleh pelayanan Kepolisian kepada masyarakat secara terpadu diantaranya Surat Keterangan Catatan kepolisian (SKCK), Surat Izin Mengemudi (SIM) Surat Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), dan lain sebagainya. Oleh karena itu Kepolisian melakukan

terobosan untuk dapat meningkatkan pelayanan publik dengan cara menciptakan sebuah inovasi agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik yang diberikan. Salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh pihak Kepolisian adalah layanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Penyelenggaraan pelayanan surat menyurat dilakukan Lembaga Kepolisian ditingkat Kabupaten/Kota telah diatur oleh Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang susunan organisasi dan tata kerja kepolisian. Salah satu penyelenggaraan pelayanan surat menyurat di Polres Metro Bekasi yaitu pelayanan permohonan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau biasa disingkat SKCK. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sebelumnya dikenal sebagai surat keterangan kelakuan baik (SKKB) adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia yang berisikan catatan kejahatan seseorang. SKCK diterbitkan kepolisian melalui fungsi dari tugas satuan intelijen dan keamanan.

Pada era globalisasi ini yang penuh tantangan dan peluang, dimana aparatur negara sebagai pelayan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Pelayanan yang di berikan masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparatur negara yang di lakukan secara transparan dan akuntabilitas. Pelayanan publik di bidang administrasi kepolisian merupakan salah satu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh kepolisian dalam rangka melayani masyarakat yang meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan dan menerbitkan SKCK, SIM (surat ijin mengemudi), STNK (surat tanda nomor kendaraan) dan lain sebagainya. Kewenangan dan tugas pelayanan kepolisian diatur dalam undang-

undang nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya pejabat polri harus senantiasa bertindak berdasarkan norma hukum dan mengindahkan norma agama, kesopanan, kesusilaan, serta menjunjung tinggi hak asasi manusia dan mengutamakan tindakan pencegahan. Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat namun kondisi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kepolisian khususnya dalam hal pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) seyogianya bisa berjalan dengan baik tanpa ditemui hambatan.

Pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Didalam menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi penerima pelayanan. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi hambatan maka hamper dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan. Oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Efektivitas suatu sistem organisasi seringkali dinyatakan sebagai kemampuan untuk mengelola dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia untuk suatu tugas guna mencapai dan mempertahankan tingkat kinerja yang efektif. Kepemimpinan dan keberhasilan organisasi diukur dengan konsep efektivitas. Kemajuan teknologi yang sangat cepat mengharuskan instansi mengikuti perkembangan teknologi, untuk suatu instansi membutuhkan suatu sistem informasi yang mendukung kebutuhan instansi pemerintah dalam menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja maupun dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan bertransaksi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah dan tepat sehingga produktivitas kerja akan meningkat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia pemerintahan (*e-government*).

Terdapat beberapa tujuan *e-government* seperti membangun jaringan informasi guna mendukung pelayanan publik dengan kualitas memuaskan, dapat diakses masyarakat luas serta dengan biaya yang terjangkau, mendorong kerjasama antar Lembaga pemerintah dan swasta secara interaktif untuk meningkatkan perekonomian nasional, membentuk saluran komunikasi dan mekanisme antar Lembaga pemerintah dan publik, serta membentuk sistem manajemen dan proses kerja yang lancar, transparan dan efisien antar Lembaga pemerintah. Negara

memutuskan untuk mengimplementasikan *e-government* karena yakin bahwa dengan melibatkan teknologi informasi di dalam kerangka manajemen pemerintahan maka akan memberikan sejumlah manfaat seperti meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan komunitas negara lainnya, memperbaiki proses transparansi dan akuntabilitas di kalangan penyelenggara pemerintah, mereduksi biaya transaksi komunikasi dan interaksi yang terjadi dalam proses pemerintahan, serta menciptakan masyarakat berbasis komunitas informasi yang lebih berkualitas.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk menelusuri, bagaimanakah pelayanan penerbitan SKCK secara digital? Apakah dengan pelayanan SKCK berbasis digital pelayanan lebih efektif. Untuk itu judul yang akan diajukan oleh peneliti adalah **“EFEKTIVITAS DALAM PELAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) BERBASIS DIGITAL DI KEPOLISIAN RESOR METRO BEKASI”**.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan pada konteks penelitian yaitu *gap technology* dikarenakan masih banyak pemohon yang berusia lanjut yang mengajukan SKCK secara manual dikarenakan kurangnya pemahaman tentang pembuatan SKCK pengajuan *online*, selain itu juga terdapat *gap literacy* yaitu masih adanya pemohon yang kurang dalam memenuhi persyaratan pengajuan pembuatan SKCK. Maka fokus penelitian diarahkan pada bagaimanakah efektivitas

pelayanan Surat Keterangan Catatan kepolisian berbasis digital di lingkungan hukum Kepolisian Resor Metro Bekasi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks dan fokus penelitian yang diuraikan peneliti, maka peneliti menetapkan rumusan masalah, yaitu bagaimana efektivitas dalam pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) berbasis digital di Kepolisian Resor Metro Bekasi?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana para pelayan publik dalam menjalankan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) berbasis digital di Kepolisian Resor Metro Bekasi dengan efektif dan efisien.

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara akademik ataupun pada praktik penerapannya, yaitu sebagai berikut:

a. Manfaat Akademik

Penelitian ini memiliki aspek manfaat secara akademik, karena pemahaman secara ilmiah terkait dengan teori Efektivitas Dalam Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) berbasis digital Di Kepolisian

Resor Metro Bekasi, yang meliputi identifikasi, definisi dan implementasi konsep Efektivitas Pelayanan. Hal Ini sebagai langkah dalam mencapai optimalisasi fungsi digital sebagai penunjang kinerja para petugas di Kepolisian Resor Metro Bekasi yang memberikan pelayanan secara efektif dan efisien.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi yang relevan, untuk berbagai pihak, baik itu peneliti sendiri ataupun kaum akademik beserta *stakeholder* terkait. Sehingga penelitian ini bisa dijadikan sebagai pedoman dalam penerapan konsep Efektivitas Dalam Pelayanan secara digital yang lebih optimal, melalui sebuah aplikasi yang dikembangkan oleh Polisi Republik Indonesia. Dengan hasil Efektivitas Dalam Pelayanan di Unit Intelkam Kepolisian Resor Metro Bekasi pada Bidang Pelayanan Pembuatan SKCK digital sudah berjalan dengan baik.